

## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

### **1. Objetivo – Responsable del tratamiento de la información.**

El presente documento tiene como fin establecer las políticas de tratamiento de la información de los datos personales de todos los clientes, empleados, proveedores y aliados comerciales del hotel CARTAGENA PLAZA DE LA ADUANA S.A.S. / SOPHIA HOTEL, como responsable de la información EL RESPONSABLE, domiciliado en la Calle 32 No. 4 - 45 Plaza de la Aduana, Centro Histórico en la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia, con correo electrónico [protecciondedatos sophia@oxohotel.com](mailto:protecciondedatos sophia@oxohotel.com) y número telefónico (57 5) 6517007, en cumplimiento de la normatividad vigente en materia de habeas data y protección de datos personales en la república de Colombia.

### **2. Alcance.**

Esta política aplica a todas las Bases de datos y datos personales en ellas contenidos, respecto de cuyo tratamiento EL RESPONSABLE resulte administrador dentro del marco contextual de la Ley 1581 de 2012 y la demás normatividad que la adicione, modifique, complemente o reglamente.

La presente política únicamente resulta aplicable a EL RESPONSABLE de la información y de ninguna manera se hace extensiva a actividades de procesamiento de información personal que sean realizadas por terceros o que sean efectuadas a partir de sus instrucciones, tales como aerolíneas, compañías de alquiler de automóviles, agencias de viajes físicos o en línea o socios de marketing y otros prestadores de servicios.

### **3. Definiciones.**

Para efectos de la presente política, los términos que se señalan a continuación tendrán los siguientes significados, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013:

- Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Ciertos datos personales

hacen parte de los denominados “datos públicos”, dentro de los cuales se encuentran aquellos incluidos en el Registro Civil. EL RESPONSABLE en orden a dar cumplimiento a sus obligaciones legales y contractuales, requiere del tratamiento de numerosos datos personales, entre estos los de sus trabajadores, a los cuales le resulta aplicable las disposiciones previstas por la Ley 1581 de 2012, y su Decreto Reglamentario 1377 de 2012, y en consecuencia la presente política.

- Datos sensibles: se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- Transferencia: la transferencia de datos tiene lugar, cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

#### **4. Bases de datos.**

EL RESPONSABLE almacena los datos personales que recopila para las finalidades mencionadas en esta Política y en las respectivas autorizaciones, en bases de datos físicas y/o digitales, las cuales se encuentran identificadas dentro de un inventario interno generado en cumplimiento del Principio de Responsabilidad Demostrada. Las bases de datos, al igual que la información contenida en estas, estarán disponibles de acuerdo

con la ejecución de las actividades para la cual fueron recopiladas, y en atención a los parámetros de tratamiento y almacenamiento informado en esta política de privacidad.

## **5. Principios.**

- Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen;
- Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- La finalidad de las bases de datos de EL RESPONSABLE está establecida por la normatividad vigente y/o las necesidades de operación de la compañía.
- Los datos recopilados no serán utilizados para fines diferentes a los establecidos en la autorización otorgada por el Titular y/o para aquellos legal y contractualmente autorizados;
- Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial.
- En el evento que los datos sean capturados se deberá informar al titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad del tratamiento de la información suministrada y, por tanto, no podrán recopilarse datos sin la clara especificación acerca de la finalidad del tratamiento de los mismos;
- Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;
- Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen de conformidad con las normas que reglamentan este acceso;
- Principio de acceso y circulación restringida: Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido de los datos a sus Titulares o a terceros autorizados;
- Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

## **6. Datos del responsable del tratamiento.**

Razón social: CARTAGENA PLAZA DE LA ADUANA S.A.S.

Domicilio o dirección: Calle 32 No. 4 - 45 Plaza de la Aduana, Centro Histórico en la ciudad de Cartagena de Indias.

Correo electrónico: [protecciondedatos sophia@oxohotel.com](mailto:protecciondedatos sophia@oxohotel.com)

Teléfono: (57 5) 6517007 Ext. 0

Página web: <https://www.sophiahotel.com.co>

El Responsable podrá designar a un tercero para que en su calidad de operador administre la unidad hotelera o el hotel y, el negocio hotelero pudiendo celebrar y ejecutar todos los actos necesarios e inherentes que se relacionen con las actividades mercantiles del giro ordinario de los negocios del hotel.

## **7. Información personal que recopila EL RESPONSABLE.**

A través de sus aliados comerciales, áreas de reserva, áreas de registro personal en el hotel, así como en diferentes actividades en las que el titular de los datos pueda participar, es posible que recopile información de carácter personal, que incluye información relacionada con su reservación y estadía; las características personales; la nacionalidad; el número y copia de la cédula de ciudadanía o pasaporte y su fecha y el lugar de emisión; antecedentes de viaje; la información de pago, tal como el número de la tarjeta de crédito, y otros aspectos de la facturación; Igualmente, podrá recopilar datos en relación con solicitudes especiales y preferencias; encuestas de satisfacción de los servicios prestados; la afiliación a programas de viajero frecuente o socio de viaje y otro tipo de información que el titular considere apropiado aportarle. Así mismo, se podrá recopilar datos similares con respecto a acompañantes de viaje y otras personas que ingresen al hotel en cualquier momento durante la estadía del titular de los datos.

En adición a lo anterior el responsable con el fin de garantizar la seguridad de las personas que se encuentran dentro de sus instalaciones podrá mantener un circuito cerrado de televisión que puede captar o registrar imágenes de empleados, huéspedes y visitantes en áreas públicas y otras seguridades como sistemas de identificación biométricos. En caso de eventos y actividades ofrecidas por EL RESPONSABLE, éste podrá recopilar las especificaciones de los mismos y sus asistentes, incluyendo datos de contacto, ubicación, actividades en las que participan, fotografías, videos y audios. Por otra parte, EL RESPONSABLE puede recopilar información de sus empleados y proveedores incluidos datos de contacto y otra información necesaria para el adecuado desarrollo de las relaciones contractuales sostenidas con cada uno de ellos. En particular, respecto de la información sensible que se llegue a recopilar de los funcionarios será aplicable lo que se establece sobre ese particular al tratarse este aspecto dentro de la presente política de privacidad.

## **8. Tratamiento de la Información Personal.**

Los datos personales que EL RESPONSABLE recolecte, almacene y de cualquier otra forma trate, serán administrados por el personal de EL RESPONSABLE serán confidenciales y solo serán utilizados de acuerdo con los lineamientos trazados por la

Constitución y la Ley que rige sus actividades, así como de acuerdo con lo que se establece en los siguientes aspectos de tratamiento de la información personal:

**8.1.** Tratamiento de la información personal en la actividad de administración de servicios: EL RESPONSABLE podrán llevar a cabo el Tratamiento de la información personal acerca de sus Clientes para los propósitos de vincular y prestar los servicios profesionales por ellos contratados, en ese sentido serán tratados en el marco del objeto de los servicios contratados por el huésped, a efectos de dar cumplimiento a la relación comercial entablada con este, consistente en la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión o supresión de estos de nuestras bases de datos con las siguientes finalidades: Gestión administrativa, procedimientos administrativos, fidelización de clientes, gestión de reservas, gestión de estadísticas internas, encuestas de opinión, gestión de cobros y pagos, gestión de facturación, gestión económica y contable, gestión fiscal, marketing, prospección comercial, campañas de actualización de datos, transmisión y/o transferencia de datos, atención de consultas de información, tratamiento que en todo caso se enmarcan dentro de las siguientes actividades:

Establecer una comunicación fluida, actual y reiterada en relación con los servicios, productos, promociones, programación y todo lo concerniente al objeto social. Llevar a cabo gestiones de mercadeo, promoción y/o publicidad propia o de terceros reiteradamente de acuerdo con lo indicado por la Ley 2300 de 2023, venta, facturación, recaudo, horarios, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, control, comportamiento, hábito y habilitación de medios de pago, prevención de fraude, así como cualquier otra relacionada con los productos y servicios, actuales y futuros, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y del objeto social, las cuales los usuarios y/o clientes autorizan expresamente sean enviadas a través de cualquier medio de comunicación, virtual, redes, mail, voz, SMS, aplicaciones de mensajería instantánea y cualquier otro que se desarrolle para el envío masivo o personal de información de acuerdo con lo indicado por la Ley 2300 de 2023 y la Ley 1581 del 2012, es decir, a menos que indique que no autorizan alguno de los canales indicados.

Evaluar la calidad de los productos y servicios, y realizar estudios sobre hábitos de consumo, preferencia, interés de compra, prueba de producto, concepto, evaluación del servicio, satisfacción y otras relacionadas con los servicios y productos. Adelantar todo lo necesario para dar cumplimiento a las obligaciones inherentes a los servicios y productos contratados. Cumplir con las obligaciones contraídas con los clientes, usuarios, proveedores, aliados, sus filiales, distribuidores, subcontratistas, outsourcing y demás terceros públicos y/o privados, relacionados directa o indirectamente con el objeto social de la empresa.

Informar sobre cambios de productos y servicios relacionados con el giro ordinario de los negocios de la empresa. Los datos suministrados por el titular de reserva podrán ser procesados, recolectados, almacenados, usados, circulados, suprimidos, compartidos, actualizados, transmitidos, de acuerdo con los términos y condiciones de las Políticas de Privacidad arriba señaladas según sean aplicables, principalmente para hacer posible la prestación de sus servicios, para reportes a autoridades de control y vigilancia, y además de uso para fines administrativos, comerciales y de publicidad y contacto frente a los titulares de los mismos.

EL RESPONSABLE podrá transferir o compartir los datos personales de contacto de los titulares con empresas aliadas, para efectos de remitirles información comercial de todo tipo de producto y servicios a través de correos electrónicos, mensajes de datos y llamadas telefónicas de acuerdo con lo indicado por la Ley 2300 de 2023.

La información relacionada al medio de pago es utilizada para solicitar la autorización de cobro ante las entidades respectivas. Por lo tanto, la información suministrada en el portal por los usuarios y/o clientes tal como datos personales, número de tarjeta, fechas de vencimiento, en ningún momento es guardada o grabada. En toda remisión de este tipo de información a un tercero y entidad autorizada se suscriben acuerdos de confidencialidad y los usuarios y/o clientes autorizan que se de este tratamiento.

En virtud de la seguridad aplicable en el portal, nunca se almacenará ni guardará información alguna relacionada sobre las tarjetas de crédito y/o débito, o de cualquier otro medio electrónico de pago, razón por la cual el huésped y/o usuario está en la obligación de ingresar todos los datos referentes a la tarjeta o medio de pago que usará, cada vez que efectúe una transacción en el portal.

**8.2.** Tratamiento de la información personal en la actividad comercial y de mercadeo: EL RESPONSABLE podrá utilizar la información personal del titular de los datos, para proporcionarle información a los huéspedes, ofrecerles promociones y ofertas especiales, así como para compartirle otros mensajes de mercadeo tales como encuestas, sorteos y concursos. Las comunicaciones pueden realizarse a través de correo electrónico, correo físico, anuncios en línea, llamadas telefónicas, mensajes de texto (incluso SMS y MMS), y otros medios, a menos que expresamente se indique que no se autoriza alguno de los canales indicados de acuerdo con lo indicado por la Ley 2300 de 2023.

**8.3.** Tratamiento de la información personal en las actividades de recursos humanos: El tratamiento para los datos personales indispensables de candidatos, trabajadores y ex trabajadores estará enmarcado en el orden legal y en virtud de la condición de EL RESPONSABLE y serán todos los necesarios para el cumplimiento de las obligaciones que posee como empleador.

La información objeto de tratamiento será utilizada, entre otras, para: i) Celebrar el contrato de trabajo y proceder con las afiliaciones al sistema de seguridad social integral y parafiscales, así como al fondo administrador de cesantías; ii) Cumplir con las obligaciones laborales legales y extralegales en el evento que existieran, derivadas del contrato de trabajo; iii) Efectuar reportes a autoridades administrativas, de policía y judiciales, cuando estas lo requieran; iv) Administración de beneficios; pago de nómina; reconocimiento de obligaciones legales, auditorías; reportes contables; análisis estadísticos; interacción con las entidades que manejan o llegaren a manejar el sistema general de seguridad social, entidades recaudadores de parafiscales, Ministerio de Trabajo, UGPP, Superintendencia de Salud, operador de la Planilla Integral de Liquidación de Aportes, Superintendencia de Industria y comercio, Junta Regional y Nacional de calificación de invalidez; capacitación y formación; acceso a convenios con terceros; entre otros procesos propios de la administración de personal.; v) Realizar encuestas sociodemográficas con el fin de diseñar actividades y estrategias que resulten en beneficio de los funcionarios; vi) Desarrollo de capacitaciones; vii) Monitorear y utilizar

las imágenes capturadas a través de los sistemas de video vigilancia instaladas en las instalaciones de EL RESPONSABLE con el fin de controlar y verificar el desarrollo y rendimiento de las actividades laborales, así como para llevar a cabo investigaciones administrativas y disciplinarias cuando a ello haya lugar; viii) Las demás relacionadas con los eventos en que la información puede ser susceptible de ser compartida.

La información suministrada por los trabajadores activos, incluyendo la de su grupo familiar y beneficiarios, permanecerá almacenada físicamente, en medios electrónicos o demás medios que se dispongan por el término que indiquen las normas laborales y contables.

La información suministrada por aspirantes o candidatos a ser trabajadores de EL RESPONSABLE y que es recopilada en desarrollo del proceso de selección, tiene la finalidad de proceder con la i) verificación, comparación, evaluación de las competencias laborales y personales de los prospectos respecto de los criterios de selección de EL RESPONSABLE; ii) programar entrevistas y aplicación de las pruebas a los aspirantes; evaluar directamente o por intermedio de terceros las pruebas de selección de los aspirantes; iii) informar los resultados generales del proceso de selección; iv) consultar y evaluar toda la información que sobre el aspirante al cargo se encuentre almacenada en las bases de datos de antecedentes judiciales o de seguridad legítimamente constituidas, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera y en todo caso, la información será eliminada de los sistemas de información de EL RESPONSABLE cuando tales aspirantes o candidatos no resulten seleccionados por EL RESPONSABLE y/o cuando por cualquier motivo no se llegará a celebrar un contrato de trabajo con esta.

La información que en vigencia de un vínculo laboral fue suministrada por ex trabajadores de EL RESPONSABLE será conservada por esta en los términos de las normas aplicables en materia comercial, laboral y de riesgos laborales y gestión de la seguridad y salud en el trabajo y permanecerá almacenada físicamente, en medios electrónicos o demás medios que se dispongan

**8.4.** Tratamiento de la información personal en las actividades de atención al cliente. Para el proceso de servicio al cliente y atención de peticiones, quejas y reclamos el Responsable recolecta y almacena información personal de sus clientes y terceros en general con el fin de dar respuesta adecuada a sus inquietudes, realizar estadísticas y mantener registros históricos. Tal información es tratada conforme a la presente política y dentro del marco contextual de ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias. Los términos para la contestación de los derechos de petición relacionadas con los derechos establecidos en la ley para conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales, serán los previstos en los artículos 14 y 15 de la ley 1581 de 2012 como se consagra en la presente política.

**8.5.** Tratamiento de la información personal de proveedores: Los datos de nuestros proveedores se recolectan, registran, almacenan, administran, usan, transmiten, actualizan y suprimen bajo las siguientes finalidades:

i) Realizar gestión administrativa, ii) gestión de facturación, iii) gestión económica y contable, iv) gestión de estadísticas internas, v) encuestas de opinión, vi) campañas de actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales, vii) consultar, comparar y evaluar toda la información que sobre el proveedor se

encuentre almacenada en las bases de datos de antecedentes judiciales o de seguridad legítimamente constituida, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera, o cualquier base de datos comercial o de servicios que permita establecer de manera integral el comportamiento como proveedor, incluidas las consultas en las listas para la prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo, viii) atención de consultas de información, ix) realizar envío de correspondencia, correos electrónicos, redes sociales, mensajes a través de aplicaciones de mensajería instantánea, SMS, o contacto telefónico como actividad propia de la ejecución y/o cumplimiento de la relación contractual y/ o en desarrollo de actividades promocionales y de mercadeo, x) Gestionar el proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y bases de datos de EL RESPONSABLE, xi) emisión de certificaciones relativas a la relación comercial entre el titular del dato y EL RESPONSABLE, xii) entrega de información a entes de inspección, vigilancia, control, regulatorio o auditores internos o externos, xiii) para realizar pagos por servicios prestados o productos vendidos por el proveedor, xiv) para la elaboración de invitaciones a cotizar, xv) conservarla para fines estadísticos e históricos y/o para cumplir con obligaciones legales en lo que a conservación de información y documentos se refiere y, xvi) realizar transmisión de datos a cualquier país dentro del marco de la relación comercial entre las PARTES.

**8.6.** Tratamiento de la información personal en las actividades de relacionamiento con sus inversionistas: Como parte de sus labores administrativas y de comunicación con los inversionistas EL RESPONSABLE recolecta y almacena información personal de los copropietarios, con el fin de enviarles información de interés sobre sus actividades y datos financieros y dar respuesta a sus inquietudes. Tal información es tratada conforme a la presente política y dentro del marco contextual de Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias.

**8.7.** Tratamiento de Datos Sensibles: EL RESPONSABLE en el normal desarrollo de sus operaciones, no realiza el Tratamiento de datos sensibles; sin embargo, en caso de ser imperativo hacerlo (como lo es el tratamiento de incapacidades médicas de sus funcionarios y contratistas), contará con las autorizaciones correspondientes, previo a haber informado al Titular: i) Que no está obligado a autorizar el tratamiento de los datos sensibles. ii) Que es facultativo responder a preguntas que versen sobre datos sensibles. iii) Los datos sensibles objeto de tratamiento. iv) El tratamiento y las finalidades del mismo.

Esta información será almacenada en la(s) base(s) de datos generada(s) para los fines que su recopilación requiera, y su tratamiento se mantendrá mientras que las finalidades de su recolección y/o la obligación legal de mantener el almacenamiento de dichos datos se mantenga, bajo el entendido que EL RESPONSABLE no podrá condicionar ninguna actividad al suministro de datos personales sensibles a menos que resulten absolutamente necesarios para la actividad correspondiente.

**8.8.** Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes: EL RESPONSABLE dispondrá de todas las garantías para que los menores de edad puedan ejercer su derecho de libertad de expresión, de libre desarrollo de la personalidad y de información.



De esta forma, en caso de que se deba obtener información que verse sobre niños o niñas menores de edad, su suministro por parte del representante legal o acudiente de dicho menor de edad será facultativo.

EL RESPONSABLE se reserva la posibilidad de poner en conocimiento de las autoridades situaciones que en su concepto puedan poner o pongan en peligro la integridad de un menor de edad.

Esta información será almacenada en la(s) base(s) de datos generada(s) para los fines que su recopilación requiera, y su tratamiento se mantendrá mientras que las finalidades de su recolección y conocimiento se mantengan.

**8.9.** Tratamiento de datos en sistemas de video vigilancia: EL RESPONSABLE además cuenta con cámaras de seguridad en sus instalaciones, por medio de las cuales su imagen personal quedará grabada cada vez que usted visite las instalaciones. A estas imágenes solamente tendrá acceso el Departamento de Seguridad de EL RESPONSABLE en caso de violación o sospecha de violación a las medidas de seguridad implementadas.

Las imágenes personales de las personas que visitan nuestras instalaciones quedarán grabadas en nuestro DVR, por un periodo de treinta (30) días y después serán borradas de manera automática. EL RESPONSABLE únicamente usará los Datos Personales con la finalidad de garantizar la seguridad de ingreso a las instalaciones, realizar el registro de visitantes y adelantar investigaciones administrativas o penales en aquellos casos en que lo anterior, sea necesario por temas de seguridad. En caso de detectarse la comisión de algún delito, las imágenes podrán extraerse y conservarse durante más tiempo y serán compartidos únicamente por orden de autoridad competente o para fines de seguridad de la entidad

**8.10.** Tratamiento de datos personales usuarios página web: EL RESPONSABLE recolecta mediante los canales de contacto dispuestos en su página web datos personales de quienes se encuentran interesados en establecer un contacto con EL RESPONSABLE. Estos canales se encuentran compuestos de un formulario de registro y recopilación de datos personales, así como de un checkbox de autorización mediante el cual los titulares de la información entregan a EL RESPONSABLE su consentimiento para que sus datos personales sean tratados.

Estos datos serán revelados al titular de la información, a terceros contando con la expresa autorización del titular para el efecto, o cuando una Autoridad Competente los solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos estos datos personales son: i) Dar trámite a la petición, queja o reclamo incluido en el mensaje del formulario de contacto web; ii) Enviar información de EL RESPONSABLE, de empresas aliadas, o la que sea considerada de su interés, con fines comerciales y de mercadeo, vía correo electrónico, mensajes de texto (SMS), aplicaciones de mensajería instantánea o telefónicamente al teléfono de contacto suministrado; iii) Atender requerimientos de autoridades en ejercicio de sus funciones; iv) Conservarla para fines estadísticos e históricos y/o para cumplir con obligaciones legales en lo que a conservación de información y documentos se refiere; v) Realizar encuestas de conocimiento y

satisfacción del servicio prestado. Esta información será almacenada de forma digital en la(s) base(s) de datos generada(s) para los fines que su recopilación requiera, las cuales se encuentran dentro del inventario de bases de datos interno de EL RESPONSABLE.

## **9. Vigencia de los datos.**

EL RESPONSABLE procesa y almacena los datos personales en estricto cumplimiento de las leyes aplicables, de acuerdo con los fines para los que se recopilan dichos datos. Por lo tanto, los datos se almacenarán y conservarán sólo durante el período adecuado y estrictamente necesario para los fines para los que fueron recopilados, excepto si (i) existe un requisito legal específico para almacenar los datos durante un período determinado, (ii) los datos deben almacenarse durante un período más largo para defender cualquier derecho e interés en un procedimiento judicial o administrativo, hasta un (1) año después de la transición en cosa juzgada de la sentencia correspondiente, o (iii) se ejerza el derecho de supresión o la revocación de la autorización dentro de los límites legales. Cabe destacar que, salvo las excepciones enumeradas anteriormente, los datos personales tratados con fines mencionados se conservarán durante un máximo de veinte (20) años, periodo que será renovado automáticamente a menos que medie solicitud del titular de la información para proceder a su supresión o revocación de la autorización.

## **10. Información de Terceros.**

La información recibida por EL RESPONSABLE a través de fuentes como aliados comerciales y terceros en general será recolectada teniendo en cuenta la Ley 1581 de 2012 y demás normas que reglamentan esta materia. Así mismo, el uso dado a esta información estará dentro de las finalidades autorizadas por sus titulares y la actividad propia de EL RESPONSABLE. Si tercero proporciona al responsable o sus proveedores de servicios, información personal relativa a otras personas (por ejemplo, si realiza una reserva para otra persona), ese tercero declara que tiene la autoridad de hacerlo y permite utilizar la información de conformidad con esta Política de Privacidad. Por otra parte, la página de internet, mensajes o documentos de EL RESPONSABLE puede contener información o enlaces a sitios de terceros. En tal caso EL RESPONSABLE no será garante por la recopilación, el uso, el mantenimiento, la distribución ni la divulgación de datos e información por parte de dichos terceros. Si el titular proporciona información en sitios de terceros y utiliza dichos sitios, se aplicarán la política de privacidad y los términos de uso de dichos sitios.

## **11. Finalidades del Tratamiento de la Información.**

En cada caso de recolección de datos por parte de EL RESPONSABLE, las finalidades para el tratamiento específico serán informadas al titular de la información de forma

previa al otorgamiento de su autorización. Sin embargo, todas las finalidades estarán enmarcadas dentro de las siguientes:

- Proporcionar los servicios solicitados, incluyendo reservas, confirmaciones, servicios alimenticios, recreativos, de bienestar, organización de reuniones y eventos;

- Actividades de mercadeo y publicidad incluyendo ofertas promocionales, encuestas periódicas de satisfacción del cliente, de investigación de mercado, actividades de prospección comercial y creación de perfiles de clientes;

- Envío de información acerca de los productos, servicios, promociones, eventos, premios, alianzas y ofertas, de EL RESPONSABLE, la cadena de hoteles a la que pertenece u otros hoteles miembros de la misma a través de cualquier medio de comunicación;

- Transferencia de información a socios comerciales como agencias de viaje, aerolíneas, compañías de alquiler de vehículos y operadores turísticos con el fin de brindar al titular la posibilidad de obtener servicios de su propio portafolio, así como para el otorgamiento de descuentos, créditos u otras facilidades y la realización de actividades comerciales de sus productos y servicios a través de diferentes medios de comunicación;

- Realización de todas las actividades relativas al manejo de la relación contractual con funcionarios, colaboradores o contratistas que EL RESPONSABLE pueda tener con los titulares de datos personales;

- Actividades relativas a la selección de personal, estudio de hojas de vida, verificación de datos suministrados por el candidato, aplicación de pruebas sicotécnicas y de conocimiento;

- Actividades laborales y de bienestar social con los colaboradores;

- Atención y trámite a peticiones, quejas, consultas y reclamos formuladas por clientes actuales o potenciales;

- Actividades como la gestión contable y financiera en cuanto a los proveedores titulares de información.

En ningún caso EL RESPONSABLE enajenará o entregará esta información a un tercero, diferente a:

- Operadores hoteleros a quienes se haya delegado la administración del hotel;

- La cadena hotelera a la que pertenece la marca de EL RESPONSABLE y otros hoteles miembros de la misma;
- Socios comerciales;
- Prestadores de servicios hoteleros o en convenio con el hotel. Es de anotar que la información no será compartida con estos terceros a menos que resulte necesario para el adecuado cumplimiento de las finalidades enunciadas, esto con fundamento en contratos o acuerdos de transmisión o transferencia de los datos, en los casos que sea necesario, ya sea dentro del territorio nacional o el exterior, no obstante que pueda suceder que las leyes de protección de datos de estos países puedan ser distintas de aquellas vigentes en la República de Colombia, caso en el cual se tomarán las medidas necesarias para asegurar que la información personal se maneje según se describe en esta Política de Privacidad. EL RESPONSABLE podrá realizar análisis estadísticos, históricos y de mercadeo, con base a los datos personales tratados, en tal caso podrá entregar los resultados a terceros, pero al hacerlo, no suministrará información personal sin la autorización de los titulares de datos personales.

## **12. Obligaciones del responsable del tratamiento.**

EL RESPONSABLE como administrador de la información deberá cumplir con las siguientes obligaciones, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley 1581 de 2012 y en otras que rijan su actividad:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular;
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;

-Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento;

-Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley;

-Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular;

-Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;

-Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;

-Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;

-Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos;

-Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares;

-Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **13. Derechos del titular.**

El titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a EL RESPONSABLE. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;

- Solicitar prueba de la autorización otorgada a EL RESPONSABLE salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento;

- Ser informado por EL RESPONSABLE, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley de protección de datos personales y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento de la información EL RESPONSABLE ha incurrido en conductas contrarias a ley y a la Constitución;
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento al menos una vez al mes.

#### **14. Trámite de consultas.**

La compañía garantizará el derecho de consulta, informando a los titulares toda información contenida en su registro y que este directamente relacionada con sus datos personales, previa acreditación de su identidad o de su representante.

Para la atención de solicitudes de consulta, EL RESPONSABLE ha dispuesto de los siguientes canales:

Domicilio o dirección: Calle 32 No. 4 - 45 Plaza de la Aduana, Centro Histórico en la ciudad de Cartagena de Indias

Correo electrónico: [protecciondedatososophia@oxohotel.com](mailto:protecciondedatososophia@oxohotel.com)

Teléfono: (57 5) 6517007 Ext. 0

Las consultas independientes del medio utilizado serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo. Cuando no fuera posible atender la consulta dentro del término mencionado con anterioridad, se informará al titular antes del vencimiento del tiempo establecido, dando a conocer los motivos de la demora e indicando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no puede ser superior a cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

#### **15. Trámite de las reclamaciones o quejas.**

Los titulares que consideren que la información contenida en las bases de datos de EL RESPONSABLE debe ser corregida, actualizada o suprimida, o cuando se identifica incumplimiento a los deberes definidos dentro de la Ley 1581 de 2012, podrán presentar la respectiva queja ante la compañía, mediante los canales informados previamente. Para el trámite de las Quejas se realizará el siguiente procedimiento:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a SOPHIA HOTEL, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quieran hacer valer.
- Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## **16. Autorizaciones y consentimiento.**

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de EL RESPONSABLE, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos.

**16.1.** Medios para otorgar la autorización. La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, grabaciones de voz, Internet, Sitios Web, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic o doble clic, o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta o verificación.

La autorización será emitida por la compañía y puesta a disposición del titular e informará al mismo, lo siguiente:

- El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de niñas, niños o adolescentes.
- Los derechos que le asisten como titulares previstos en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012.
- La identificación, dirección física o electrónica de EL RESPONSABLE.

**16.2.** Prueba de la autorización. EL RESPONSABLE utilizará los mecanismos necesarios para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos, que conserven las autorizaciones dadas por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos. Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer

archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

**16.3.** Autorización para tratamiento de datos sensibles. Cuando se trate de la recolección de datos sensibles se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La autorización debe ser explícita.
- Se debe informar al Titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información a menos que la misma sea absolutamente necesaria para la prestación de los servicios de SOPHIA HOTEL.
- Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y las finalidades del tratamiento.

**16.4.** Casos en los cuales no es requerida la autorización. La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- Datos de naturaleza pública;
- Casos de urgencia médica o sanitaria;
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

En todo caso, el tratamiento de los datos personales que no requieran de una autorización previa se realizará en cumplimiento de todas las disposiciones contenidas en la ley.

**16.5.** Revocatoria de la autorización. Los titulares podrán revocar el consentimiento de uso y tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. La revocatoria puede ser parcial o total, motivo por el cual el alcance de la revocatoria debe ser aclarado por parte del titular en el momento de solicitar la misma.

**16.6.** Autorización de tratamiento de datos de los menores de edad. Cuando se trate de la recolección y tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar al menor. El representante del menor deberá garantizar el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.
- Se debe notificar que esta información es de respuesta facultativa.
- El tratamiento debe respetar el interés superior del menor y asegurar el respeto de sus derechos fundamentales.



## **17. Solicitud de autoridades judiciales o administrativas.**

Para el suministro de información a autoridades judiciales o administrativas se debe atender a lo dicho por la Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011:

- La entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.
- En segundo lugar, con la entrega de la información se le comunicará a la entidad pública o administrativa que en ella recae el deber de cumplir con las obligaciones y exigencias que le impone la ley 1581 de 2012, como responsable del tratamiento de datos, o encargado en ciertos casos.
- La entidad administrativa receptora debe cumplir todos los mandatos legales que frente al tema existan para la fecha de la recepción de la información, en especial los principios de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad.

## **18. Medidas de seguridad.**

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la normatividad vigente en materia de privacidad y protección de datos personales, EL RESPONSABLE adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

De manera especial, todos los empleados, contratistas y Encargados de EL RESPONSABLE que intervengan en la utilización de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos, están obligados en todo tiempo a garantizar la reserva de la información.

## **19. Transferencia internacional de datos personales.**

De acuerdo con el Título VIII de la Ley 1581 de 2012, se prohíbe la transferencia de datos personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la ley exige a sus destinatarios. Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.
- Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
- Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.

- Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el responsable del tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular.
- Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- Se debe tener en cuenta que, en los casos no contemplados como excepción, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio proferir la declaración de conformidad relativa a la transferencia internacional de datos personales.

## **20. Cookies o web bugs.**

El sitio web de EL RESPONSABLE no utiliza cookies o web bugs para recabar datos personales del usuario, sino que su utilización se limita a facilitar al usuario el acceso a la página web. El uso de cookies de sesión, no memorizadas de forma permanente en el equipo del usuario y que desaparecen cuando cierra el navegador, únicamente se limitan a recoger información técnica para identificar la sesión con la finalidad de facilitar el acceso seguro y eficiente de la página web, con el fin de darle mejor servicio en la página.

Si no desea permitir el uso de cookies puede rechazarlas o eliminar las ya existentes configurando su navegador (Internet Explorer, Firefox, Safari, Chrome, entre otros), e inhabilitando el código Java Script del navegador en la configuración de seguridad.

La mayoría de los navegadores web permiten gestionar sus preferencias de cookies, sin embargo, se debe tener en cuenta que si elige bloquearlas puede afectar o impedir el funcionamiento de la página. Así mismo, uno de los servicios de terceros que se pueden llegar a utilizar para seguir la actividad relacionada con el servicio, p.ej. es Google Analytics, por lo que, en caso de no desear que se obtenga y utilice información, puede instalar un sistema de rechazo ("opt-out") en su navegador web, como es: [tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=None](https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=None).

## **21. Restricciones en el uso de esta política.**

Esta Política es de uso exclusivo de EL RESPONSABLE, por tanto, está prohibida su copia, reproducción, distribución, cesión, publicación y/o traducción, por razones de seguridad y en atención al respeto de la propiedad intelectual, como creación amparada por la legislación nacional e internacional.

## **22. Modificaciones.**

La presente Política podrá ser modificada por EL RESPONSABLE de conformidad con el Decreto 1377 de 2013.

Cualquier cambio sustancial, se comunicará oportunamente a los Titulares de los Datos personales de una manera eficiente, a más tardar al momento en que sea implementada la nueva política.

### **23. Vigencia.**

La presente política entra en vigencia a partir del mes de agosto de 2016 y en todo caso EL RESPONSABLE podrá recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información,

Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, procederá a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o por obligación contractual.